

**PENGARUH PREMI ASURANSI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH ASURANSI PENDIDIKAN
PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM**

(Studi Pada Asuransi PT Chubb Life Insurance Kantor Cabang Bandar Lampung)

Skripsi

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam universitas Islam Negeri Lampung
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan guna Memperoleh Gelar Sarjana**

Oleh :

Alex Sastrawan

NPM : 1451020156

Program Studi : Perbankan Syariah



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1441 H /2019 M**

**PENGARUH PREMI ASURANSI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH ASURANSI PENDIDIKAN
PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM**

(Studi Pada Asuransi PT Chubb Life Insurance Kantor Cabang Bandar Lampung)

Skripsi

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam universitas Islam Negeri Lampung
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan guna Memperoleh Gelar Sarjana**

Oleh :

Alex Sastrawan

NPM : 1451020156

Program Studi : Perbankan Syariah

Pembimbing I : Dr. Hj. Heni Nopiarita, SE., M. Si

Pembimbing II : Erike Anggraeni, M.E.Sy.,D.B.A NIP.

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1441 H /2019 M**

ABSTRAK

Pada era modern ini terdapat beberapa cara dan alternative untuk melakukan transaksi pembayaran guna memperoleh kenyamanan dan kemudahan teruntuk masyarakat besar pada umumnya.berkaitan dengan kemudahan dan kenyamanan terhadap satu sarana yang dinamakan asuransi. Asuransi merupakan suatu persetujuan dimana pihak yang menjamin berjanji kepada pihak yang dijamin,karna dari akibat suatu pristiwa yang belum jelas. Maka secara umum asuransi dapat dikatakan perjanjian antara kedua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis.

pada hakikatnya dalam berasuransi terdapat empat unsur yaitu: Pihak bertanggung yang berjanji untuk membayar uang premi kepada pihak penanggung sekaligus atau secara beransur ansur. Pihak penanggung yang berjanji akan membayar sejumlah uang santunan kepada pihak penanggung, sekaligus atau secara beransur. Apabila terjadi sesuatu unsur yang tidak menentu serta Suatu pristiwa yang tak tentu atau tidak diketahui sebelumnya Kepentingan yang mungkin akan mengalami kerugian karena peristiwa yang tak tentu.

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini yaitu Apakah terdapat pengaruh antara premi dan kepuasan nasabah? Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan premi terhadap kepuasan nasabah?

Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui pengaruh premi asuransi terhadap kepuasan nasabah asuransi. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah asuransi. Untuk mengetahui premi asuransi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah asuransi.

Hasil penelitian yang dapat menunjukan: Terdapat pengaruh positif antara premi asuransi terhadap kepuasan nasabah PT Chuub Life Insurance Bandar Lampung. Artinya terdapat minat yang cukup tinggi dari masyarakat untuk menjadi nasabah pada sebuah perusahaan asuransi apabila premi yang di bayarkan jauh lebih terjangkau dari nilai nominal yang di janjikan oleh perusahaan asuransi lainnya. Terdapat pengaruh positif yang cukup signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT Chubb Life insurance Bandar Lampung. Hal ini dapat di artikan bahwasannya nasabah akan lebih tertarik dan merasa puas dalam berasumsi apabila kualiatas pelayanan yang di berikan oleh pihak asuransi merupakan pelayanan yang terbaik. Kualitas pelayanan dan premi asuransi memiliki pengaruh simultan yang positif terhadap kepuasan nasabah PT Chuub Life insurance Bandar Lampung. Secara global besaran premi dan kualitas pelayanan merupakan hal utama yang menjadi pertimbangan nasabah dalam menentukan untuk turut serta dalam sebuah perusahaan asuransi.

Kata kunci: asuransi, premi, dan unsur asuransi.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat: Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame, Bandar Lampung, 35131 Telp. (0721) 703260

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : PENGARUH PREMI ASURANSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH ASURANSI PENDIDIKAN PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM (Studi Pada Asuransi PT Chubb Life Insurance Kantor Cabang Bandar Lampung)

Nama : Alex Sastrawan

NPM : 1451020156

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

MENYETUJUI

Untuk Dimunaqasyahkan dan Dipertahankan dalam Sidang
Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung

Bandar Lampung, 02 Juni 2020

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Hj. Heni Noviarita, S.E., M.Si.
NIP. 196511201992032002


Dr. Erike Anggraeni, M.E.Sy
NIP. 198208082011012009

Mengetahui

Ketua Jurusan Perbankan Syariah


Dr. Erike Anggraeni, M.E.Sy
NIP. 198208082011012009



KEMENTERIAN AGAMA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarampe, Bandar Lampung (0721)703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **PEGARUH PREMI ASURANSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH ASURANSI PENDIDIKAN PERSPEKTIF EKONOMI** (Studi pada PT. CHUBB Life cabang Bandar Lampung). disusun oleh Alex Sastrawan, NPM :1451020156 Jurusan Perbankan Syariah, telah diujikan dalam sidang munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal :
Jumat 02 Oktober 2020

TIM MUNAQASYAH

Ketua Sidang : Madnasir. S.E., M.Si.

Sekretaris : Dimas Pratomo, M.E

Penguji 1 : Fatih Fuadi, M.Si.

Penguji 2 : Dr.Hj. Heni Noviarita, SE., M.Si.










Dekan


Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.S.I

NIP. 198008012003121001

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandan tangan di bawah ini:

Nama : Alex Sastrawan

NPM : 1451020156

Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “PEGARUH PREMI ASURANSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH ASURANSI PENDIDIKAN PERSPEKTIF EKONOMI (Studi pada PT. CHUBB Life cabang Bandar Lampung)”. Adalah benar-benar merupakan hasil karya penulisan sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam footnote atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, 00 juli 2020

Penulis,

Materai Rp.6000,-

Alex Sastrawan

1451020156

MOTTO

عَنْ حِجْرَةٍ تَكُونُ أَنْ إِلَّا بِالْبَاطِلِ بَيْنَكُمْ أَمْوَالُكُمْ تَأْكُلُوا أَلَاءَ مَنْوَالَّذِينَ يَأْتِيهَا

رَحِيمًا بِكُمْ كَانَ اللَّهُ إِنْ أَنْفُسَكُمْ تَقْتُلُوا وَلَا مِنْكُمْ تَرْضَ

(سُورَةُ النِّسَاءِ: ٢٩)

Artinya:

*“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu, Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”.*¹



¹Dapartemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahannya*, (Jakarta: Pelita III, 1982/1983), h. 122

PERSEMBAHAN

Teriring do'a dan rasa syukur kehadiran Allah SWT, penulis mempersembahkan Skripsi ini sebagai tanda bukti cinta dan kasih sayang yang tulus kepada:

1. Ayahanda Ahmadi, Ibunda Sai'a, yang selama ini selalu berdo'a untuk kelancaranku menyusun skripsi ini dan cukup sabar untuk segera melihat putranya menyelesaikan perkuliahannya, yang mana jasa-jasanya tidak mungkin dapat aku balas.
2. Kakak-kakakku tercinta Mega kurnia, Avik ganda pratama, dan Sri noviyanti yang selalu memberi aku semangat, membimbing dan telah banyak berdo'a untuk dapat menyelesaikan kuliah di perguruan tinggi di Universitas Islam Negri (UIN) Raden Intan Lampung.
3. Sahabatku Erik Fariza Lambamus yang selalu memberi semangat untuk mengerjakan skripsi ini dan teman seperjuanganku Melisa, Aris Malfin Saputra, Dina Marista, Deny Andika dan teman-teman Perbankan Syariah A yang telah cukup sabar menemani dan memberi semangat setiap waktu.
4. Teman kosan Alamsyah tercita, Amad Miyanto, Eliyana Agustina, Gusti, Fitra, Aditiya Yoga, Ridho Bimantara, Ayu Miwes, Fajar Sandika, dan Liana Praha Tiwie. Serta teman-teman Khadas yang selalu member semangat, serta memberi arahan dan nasihat dalam menyusun skripsi ini.
5. Almamaterku tercinta Universitas Islam Negri (UIN) Raden Intan Lampung

RIWAYAT HIDUP

Alex Sastrawan dilahirkan di Bakhu pada 02 November 1996. Penulis merupakan putra dari pasangan Bapak Ahmadi dengan Ibu Sai'a. Penulis menempuh pendidikan formal yang dimulai dari:

1. Jenjang Sekolah Dasar di SDN 1 Bakhu, Kab. Lampung Barat dan lulus pada tahun 2008.
2. SMPN 1 Belalau Kab. Lampung Barat dan lulus pada tahun 2011.
3. SMAN 1 Belalau Kab. Lampung Barat dan lulus pada tahun 2014.

Pada tahun 2014 penulis terdaftar sebagai Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung.

Bandar Lampung, 02 Oktober 2020

Alex Sastrwan

1451020156

KATA PENGANTAR

Rasa syukur yang tak terhingga kepada yang Maha Agung, penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan segala karuni dan inayah serta nikmat-nikmatnya, kesehatan jasmani dan rohani, serta kekuatan lahir dan batin. Sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul **“PENGARUH PREMI ASURANSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH ASURANSI PENDIDIKAN PERSPEKTIF EKONOMI (Studi pada PT. CHUBB Life cabang Bandar Lampung)”**. Sebagai syarat akhir untuk mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S1) pada Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung.

Shalawat dan salam tak lupa penulis haturkan kepada suri teladan umat islam, baginda besar kita Nabi Muhammad SAW, beserta para keluarganya, sahabat dan para pengikutnya yang telah memberikan tuntunan jalan yang terang (ilmu pengetahuan) dengan akhlak yang mulia.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatas pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan adanya saran, masukan dan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Dalam penyusunan Skripsi ini penulis menyadari bahwa tidak dapat terselsaikan tanpa bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.S.I. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung.
2. Ibu Dr. Erike Anggraeni, M.E.Sy. Selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah.
3. Ibu Dr. Hj. Heni Noviarita, SE., M. Si. Selaku pembimbing I yang telah memberikan perhatian, bimbingan, nasehat, dan masukan yang berarti selama penulisan Skripsi ini.
4. Ibu Dr. Erike Anggraeni, M.E.Sy. Selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, usulan perbaikan sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Bapak Ibu dosen, para staf karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (UIN) Raden Intan Lampung yang dengan penuh pengabdian telah memberikan Ilmu pengetahuan pada penulis selama bangku perkuliahan.
6. Teman-teman seperjuangan angkatan 2014 program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (UIN) Raden Intan Lampung.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, namun telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya atas jasa dan bantuan semua pihak, baik berupa moril maupun materil penulis panjatkan doa semoga Allah SWT membalasnya dengan imbalan pahala yang berlipat ganda dan menjadikan sebagai amal jariyah yang tidak pernah surut mengalir pahalanya, dan mudah-mudahan skripsi ini dapat memberikan manfaat dan berkah bagi penulis dan semua pihak yang membaca. Amiin

Bandar Lampung. 02 Oktober 2020

Penulis

Alex Sastrwan



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
PERSETUJUAN.....	iv
PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii

BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul.....	1
B. Alasan Memilih Judul.....	5
C. Latar Belakang Masalah	6
D. Fokus Penelitian	24
E. Rumusan Masalah	24
F. Tujuan Penelitian.....	25
G. Manfaat Penelitian.....	25

BAB II LANDASAN TEORI

A. Asuransi	28
1. Pengertian Asuransi.....	28
2. Pengertian Asuransi Syariah	32
3. Prinsip-Prinsip Asuransi Syariah.....	35
4. Prinsip-prinsip Ekonomi Islam.....	39
B. Premi Asuransi	41
1. Premi Asuransi	41
2. Premi Asuransi Syariah	41
3. Mekanisme Danatabarru.....	42
4. Istilah Asuransi Syariah.....	43
C. Fungsi Premi Asuransi	44
D. Faktor Premi Asuransi	45
E. Kualitas Pelayanan	45
1. Definisi Kualitas Pelayanan	45
2. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	48
F. Kepuasan Nasabah.....	50
G. Kajian Penelitian Terdahulu	54
H. Kerangka Berpikir	56
I. Hipotesis Penelitian	57

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian	59
1. Pendekatan Penelitian	59
2. Jenis Penelitian	61
B. Populasi Sampling Dan Sempel Penelitian	61
C. Sumber Data, Variabel Dan Skala Pengukuran.....	64
D. Teknik Pengumpulan Data Dan Instrument Penelitian	67
E. Definisi Operasional	69

F. Analisis Data	71
G. Uji Hipotesis	75

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Latar Belakang Penelitian	77
1. Pt. Chubb Life Insurance	77
2. Stuktur Organisasi	81
B. Deskripsi Karakteristik Responden	81
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Dengan Jenis Kelamin	82
2. Usia Responden	82
3. Pendidikan Reponden	83
4. Pekerjaan Responden	84
5. Pendapatan Reponden	85
6. Lama Menggunkana Asuransi Jiwa Syariah	86
C. Deskripsi Data	86
D. Pengujian Hipotesis	103

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	118
B. Saran	119

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4 Struktur Organisasi PT. CHUBB GENERAL INSURANCE	81
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Dengan Jni Kelamin.....	82
Table 4.2 Usia Responden.....	83
Tabel 4.3 Pendidikan Responden.....	83
Table 4.4 Pekerja Respoden.....	84
Table 4.5 Pendapatan Responden.....	85
Tabel 4.6 Lama Menggunakan Asuransi Jiwa Syariah.....	86
Tabel 4.7Hasil Kuesioner Pernyataan.....	102
Tabel 4.32 Hasil Uji Validitas Instrument.....	103
Tabel4.33Hasil Uji Reliabilitas.....	104

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Skema Kerangka Pikir.....	56



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Sampel Perusahaan

Lampiran 2 Tabulasi Perusahaan

Lampiran 3 Tabel Kerja Perhitungan

Lampiran 4 Tabel Perhitungan Rata-rata

Lampiran 5 Hasil Analisis SPSS



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Pada hakikat nya untuk menerapkan kerangka awal guna mendapatkan gambaran yang jelas dan untuk memudahkan dalam memahami isi dari skripsi ini maka perlu adanya ulasan terhadap penegasan arti dan maksud dari beberapa istilah yang terkait dengan judul terkait skripsi ini. Berdasarkan penegasan tersebut diharapkan tidak terjadi kesalahpahaman terhadap pemaknaan judul dari beberapa istilah. Sebelum penulis menguraikan pembahasan lebih lanjut, terlebih dahulu akan dijelaskan istilah dalam skripsi ini untuk menghindari kekeliruan bagi pembaca. Untuk menghindari kesalahan tersebut diperlukan adanya pembatasan terhadap arti kalimat dalam skripsi ini. Dengan harapan memperoleh gambaran yang jelas dari makna yang dimaksud. Maka penulis akan menjelaskan terlebih dahulu hal-hal yang terkandung dalam judul tersebut. Adapun judul skripsi ini ialah **Pengaruh Premi Asuransi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Pendidikan Perspektif Ekonomi Islam**, maka terlebih dahulu perlu dijelaskan istilah-istilah penting yang terkandung dalam judul sebagai berikut:

1. Pengaruh

Berdasarkan pendapat kamus besar bahasa Indonesia pengaruh merupakan daya yang timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang.¹

Berdasarkan uraian diatas penulis berasumsi bahwasannya, Perusahaan harus mampu dengan cermat menganalisis kebutuhan, mengidentifikasikan peluang atau kesempatan, dan menciptakan peluang pasar bagi kelompok konsumen sasaran yang belum terjangkau oleh pesaing.

2. Premi

Premi ialah biaya yang dibebankan suatu perusahaan asuransi untuk jumlah uang pertanggungan tertentu terkait pembayaran sejumlah uang berdasarkan pertanggungan untuk menggantikan suatu kerugian yang didalamnya terdapat perjanjian antaranasabah dan pihak asuransi².

3. Premi Asuransi

Pembayaran sejumlah uang yang dilakukan pihak tertanggung kepada pihak penanggung untuk mengganti suatu kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan akibat timbulnya perjanjian atas pemindahan resiko dari tertanggung kepada penanggung (*transfer of risk*). merupakan definisi dari premi³.

¹Departemen Pendidikan Nasional “*Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*” Edisi keempat (Jakarta: PT. Gramedia Utama. 2011). h. 1045

²M. Syakir Sula. “Konsep dan Oprasional Asuransi Syariah” (Jakarta: PT. Gema Insan Press, 2001). h.25

³Junaedy Ganie. “Hukum Asuransi Indonesia” (Jakarta: PT. Sinar Grafika,2013)

Berdasarkan pengertian di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa premi asuransi atau uang kontribusi pada dasarnya ialah pembayaran sejumlah uang tanggungan yang biasanya di dalamnya terdapat perjanjian polis dari nasabah atau pempol (seseorang yang berasuransi) kepada pihak asuransi PT CHUUB Life asuransi kantor cabang Bandar Lampung untuk mengganti suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan.

4. Kualitas Pelayanan

Berdasarkan pendapat Wyckof dalam Fandy Ciptono, kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.⁴

Berdasarkan pengertian di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan ialah tingkat keunggulan atau kualitas pelayanan yang baik, yang diberikan pihak asuransi PT CHUBB Life asuransi kantor cabang Bandar Lampung dalam memenuhi keinginan dan harapan para nasabahnya.

5. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah ialah penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang ataupun jasa dibandingkan dengan harapan sebelum menggunakannya.

⁴F Tjiptono. "Strategi Pemasaran" (Yogyakarta: Andi Offset. 2016)

Berdasarkan pengertian di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan Nasabah ialah diberikan pihak PT CHUBB Life asuransi kantor cabang Bandar Lampung untuk jaminan nasabah di masa yang akan datang

6. Ekonomi Islam

Ialah ilmu ekonomi yang berdasarkan pada al-quran dan hadist. Para ulama, khususnya ahlu sunah wal jamaah bersepakat bahwa sumber hukum dalam Islam ialah Al-quran, sunah, ijma' dan Qiyas⁵

7. Asuransi PT Chubb Life Insurance

PT Chubb life insurance merupakan perusahaan pada lembaga keuangan yang bergerak pada bidang pelayanan masyarakat . PT CLI lebih memfokuskan terkait dengan asuransi yang berdasarkan pendidikan dan kesehatan. Terdapat beberapa kelebihan yang ditawarkan oleh PT CLI yakni penggunaan asuransi berdasarkan dengan syariat islam, sehingga masyarakat khususnya yang beragama islam dapat dengan leluasa menerapkan penggunaan asuransi baik itu kesehatan maupun pendidikan tanpa khawatir bertolak belakang dengan syariat agama.

Berdasarkan pengertian di atas maka dapat di ambil kesimpulan bahwa dengan adanya ekonomi Islam yaitu Nasabah dan pengguna asuransi lebih percaya terhadap perusahaan tersebut karena sumber hukum dalam Islam ialah Al-Qur'an. Pada PT CHUBB Life asuransi berdasarkan pendapat ekonomi Islam yang berisi tentang Pengaruh Premi

⁵M. M. Metwally. "Teori dan Model Ekonomi Islam" (PT: Bangkit Daya Insana. 1995)

Asuransi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah lebih menguntungkan. Ditinjau dari ekonomi Islam dilihat dari konsepnya yang nanti nya membantu peserta yang mengikuti produk asuransi ini dalam mengelola keuangannya.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat ditegaskan kembali bahwa yang di maksud penelitian ini ialah pembayaran sejumlah uang yang dilakukan pihak tertanggung kepada pihak penanggung (premi), penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan dan sebagainya) tentang keadaan pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*) dengan penelitian dari pelanggan atas penggunaan barang atau jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya dalam ilmu ekonomi yang berdasarkan pada Al-Qur'an dan Hadits.

B. Alasan Memilih Judul

Adapun alasan penulis memilih judul skripsi ini ialah sebagai berikut:

1. Secara Objektif

Semakin banyaknya tuntutan masyarakat mengenai asuransi maka hadir pula asuransi di Indonesia menjawab tuntutan masyarakat selama ini yang menginginkan asuransi yang sesuai dengan ajaran agama Islam, dengan demikian PT. CHUBB Life Asuransi harus meningkatkan strategi dalam memasarkan produknya dengan menggunakan premi yang terjangkau dan kualitas pelayanan yang memuaskan sebagai usaha untuk menarik minat nasabah untuk menggunakan produk pada asuransi. Persaingan yang ketat antar lembaga keuangan dibidang asuransi

mengharuskan setiap lembaga mengoptimalkan strategi dalam memasarkan produknya dengan menggunakan premi yang terjangkau dan kualitas pelayanan yang memuaskan sebagai usaha untuk menarik minat nasabah untuk menggunakan produk asuransi

2. Secara Subjektif

Memberikan pengetahuan bagi penulis maupun pembaca tentang Pengaruh premi asuransi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah asuransi pendidikan. Permasalahan yang dibahas dalam skripsi ini termasuk salah satu bidang studi ilmu yang penulis pelajari di Program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

C. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan meningkatnya kesejahteraan masyarakat, maka konsumsi akan barang-barang selain kebutuhan dasar seperti makanan, pakaian, dan perumahan juga semakin meningkat. Begitu juga halnya kebutuhan untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan. Hal inilah yang disebut dengan *great leap forward* (kemajuan luar biasa) di sektor jasa. Salah satu jasa yang semakin dibutuhkan masyarakat dewasa ini ialah jasa asuransi. Kebutuhan akan jasa asuransi makin dirasakan, baik oleh perorangan maupun dunia usaha di Indonesia. Asuransi merupakan sarana finansial dalam tata kehidupan rumah tangga, baik dalam menghadapi risiko kematian, atau dalam menghadapi risiko atas harta benda yang dimiliki. Demikian pula dunia usaha dalam menjalankan kegiatannya, menghadapi berbagai risiko yang mungkin

dapat mengganggu kesinambungan usahanya. Walaupun banyak metode untuk menangani risiko, namun asuransi merupakan metode yang paling banyak dipakai. Asuransi menjanjikan perlindungan kepada pihak tertanggung terhadap risiko yang dihadapi perorangan maupun risiko yang dihadapi perusahaan dalam industri asuransi setiap nasabah memiliki kriteria sendiri-sendiri untuk memilih perusahaan asuransi yang diinginkannya.

Kata asuransi berasal dari bahasa Inggris, *Insurance*, yang dalam bahasa Indonesia telah menjadi bahas populer dan diadopsi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dengan padanan kata pertanggungan. Enchols dan Shadilly memaknai kata *Insurance* dengan (a) asuransi dan (b) jaminan. Dalam bahasa Belanda biasa disebut dengan istilah *assurantie* (asuransi) dan *verzekering* (pertanggungan).

Undang Undang No 40 tahun 2014 Pembangunan nasional memerlukan dan mengharuskan dilakukannya penyesuaian dalam berbagai hal terhadap perkembangan kondisi dan aspirasi masyarakat. Dalam industri perasuransian, baik secara nasional maupun global, terjadi perkembangan yang pesat yang ditandai dengan meningkatnya volume usaha dan bertambahnya pemanfaatan layanan jasa perasuransian oleh masyarakat. Layanan jasa perasuransian pun semakin bervariasi sejalan dengan perkembangan kebutuhan masyarakat akan pengelolaan risiko dan pengelolaan investasi yang semakin tidak terpisahkan, baik dalam kehidupan pribadi maupun dalam kegiatan usaha.

Merujuk dari uraian di atas asuransi memiliki peran serta terkait dengan kewajiban tertanggung, dimana hasil dari kewajiban tertanggung akan digunakan oleh penanggung untuk mengganti kerugian yang diderita tertanggung. Premi biasanya ditentukan dalam suatu presentase dari jumlah pertanggungan, dimana dalam presentase menggambarkan penilaian penanggung terhadap resiko yang ditanggungnya, penilaian penanggung berbeda-beda akan tetapi hal ini dipengaruhi oleh hukum permintaan dan penawaran. Salah satu faktor yang mempengaruhi permintaan suatu produk ialah harga. Dalam perusahaan asuransi premi bisa dikategorikan harga sehingga besaran premi berpengaruh terhadap permintaan asuransi. Premi merupakan faktor yang penting dalam asuransi baik bagi penanggung maupun tertanggung, premi juga bisa di sebut dengan istilah kontribusi atau dalam bahasa fiqh muamalah di sebut *al-musahamah*, kontribusi (*al-musahamah*) dalam perjanjian asuransi syariaah ialah pertimbangan keuangan (*al-iwad*) dari bagian peserta merupakan kewajiban yang muncul dari perjanjian antara peserta dengan pengelola. Dalam himpunan Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI edisi revisi tahun 2006 dijelaskan bahwa premi ialah: “kewajiban peserta asuransi untuk memberikan sejumlah dana kepada PT Asuransi sesuai dengan kesepakatan dalam akad.

Studi penelitian yang dilakukan oleh penulis dilaksanakan di PT CHUBB Life asuransi, Terdapat beberapa kategori ataupun jenis produk asuransi yang ditawarkan yaitu:

a. Asuransi Jiwa

Adalah salah satu layanan asuransi yang digunakan untuk perlindungan terhadap dampak kerugian finansial atau hilangnya pendapatan seseorang atau keluarga karna ada kematian anggota keluarga (tertanggung) yang sebelumnya merupakan tulang punggung kerluarga tersebut.

b. Asuransi Kesehatan

Adalah jenis pertanggungan asuransi yang membayar biaya medis, bedah, ataupun terkait biaya perawatan seprti yang disebutkan dalam polis asuransi.

c. Asuransi Properti

Adalah asuransi yang memberikan perlindungan terhadap kerugian akibat terjdinya kerusakan yang terjadi ke properti (tertanggung)

d. Asuransi Kendaraan

Adalah produk asuransi yang memberikan ganti rugi terhadap resiko kerusakan dan kehilangan kendaraan milik nasabah.

e. Asuransi Pendidikan

Merupakan salah satu produk asuransi *endowment*, dimana kita harus membayar premi asuransi untuk biaya proteksi dan pendidikan dalam jumlah dan jangka waktu pembayaran yang pasti sesuai kesepakatan diawal.

f. Asuransi Berjangka

Adalah jenis asuransi untuk para pensiunan

g. Asuransi Dwiguna

Adalah asuransi yang di peruntukkan untuk nasabah kecil yang akan memulai usaha.

Terdapat 2 ayat dalam al-Quran, yang diklaim mendukung kegiatan asuransi, dan berikut penjelasan tafsir yang disampaikan para ulama, **Pertama**, firman Allah terkait wasiat, agar tidak menelantarkan ahli waris:

وَلْيَخْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكَوْا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعَفًا خَافُوا عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ
وَلْيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا ﴿٩﴾

Artinya: "Hendaklah kalian takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan di belakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. Oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang benar." (QS. an-Nisa: 9)

Ada 2 tafsir ulama mengenai ayat ini, Tafsir **pertama**, bahwa ayat ini berbicara tentang orang yang hendak meninggal dunia, kemudian dia mau menyampaikan wasiat. Karena semangatnya untuk beramal sangat besar, terkadang si calon mayit akan mewasiatkan seluruh hartanya, atau sebagian besar hartanya, sehingga mereka tidak memiliki warisan atau jatah warisannya sangat sedikit. Allah perintahkan, agar yang mendengar wasiat ini untuk meluruskan isi wasiat. Jangan sampai wasiatnya menyebabkan ahli warisnya menjadi terlantar, karena tidak mendapat jatah warisan.

Ibnu Abbas memberikan penjelasan tentang ayat ini,

هذا في الرجل يَحْضُرُه الموت، فيسمعه الرجل يوصي بوصية تضرُّ بورثته، فأمر الله تعالى الذي يسمعه أن يتقي الله، ويوفقه ويسدده للصواب، ولينظر لورثته كما كان يحب أن يصنع بورثته إذا خشي عليهم الضيعة

Ayat ini berbicara tentang seseorang yang hendak meninggal, kemudian temannya mendengar orang ini berwasiat terkait hartanya, yang itu membahayakan ahli warisnya. Lalu Allah perintahkan agar orang yang mendengarnya bertaqwa kepada Allah, dengan membimbing si calon mayit dan meluruskannya agar wasiatnya benar. dan hendaknya orang yang mendengar ini memperhatikan keadaan ahli warisnya. Sebagaimana dia juga ingin agar ahli warisnya terjaga, karena dia juga khawatir mereka akan terlantar. (Tafsir Ibnu Katsir, 2/222).

Ini sejalan dengan sikap Nabi *shallallahu 'alaihi wa sallam* ketika beliau menjadi saksi atas wasiatnya Sa'd bin Abi Waqqash *radhiyallahu 'anhu*. Beliau pernah menceritakan pengalaman sakitnya ketika di Mekah, saat haji wada',

“Rasulullah *shallallahu 'alaihi wa sallam* menjengukku ketika haji Wada', karena sakit keras. Aku pun berkata, “Wahai Rasulullah, sesungguhnya sakitku sangat keras sebagaimana yang anda lihat. Sedangkan aku mempunyai harta yang cukup banyak dan yang mewarisi hanyalah seorang anak perempuan. Bolehkah saya sedekahkan 2/3 dari harta itu?” Beliau menjawab, “Tidak.” Saya bertanya lagi, “Bagaimana kalau separuhnya?”

Beliau menjawab, “Tidak.” Saya bertanya lagi, “Bagaimana kalau sepertiganya?” Beliau menjawab,

وَالثُّلُثُ كَثِيرٌ ، إِنَّكَ أَنْ تَذَرَ وَرَثَتَكَ أَغْنِيَاءَ خَيْرٌ مِنْ أَنْ تَذَرَهُمْ عَالَةً يَتَكَفَّفُونَ
النَّاسَ

“Sepertiga itu banyak (atau cukup besar). Sesungguhnya jika kamu meninggalkan ahli warismu kaya, itu lebih baik daripada kamu meninggalkan mereka dalam keadaan miskin sehingga mereka terpaksa meminta-minta kepada masyarakat.” (HR. Bukhari 4409 dan Muslim 1628)

Sehingga berdasarkan tafsir pertama, makna ayat ialah hendaknya kalian takut untuk menelantarkan ahli waris, karena harta ortunya habis diwasiatkan. Karena itu, solusi di akhir ayat yang Allah sebutkan,

“Hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang benar...”

Maksudnya, ucapkan perkataan yang benar dalam berwasiat. Jangan sembarangan, pikirkan masa depan ahli waris dengan tidak menghabiskan jatah warisan untuk wasiat. Tafsir **kedua**, bahwa ayat ini berbicara tentang harta anak yatim Allah perintahkan agar yang merawat anak yatim, jangan sampai dia memakan harta mereka secara dzalim. Sebagaimana dia sendiri tidak ingin, ketika dia mati, kemudian harta anaknya yang yatim dimakan orang lain secara dzalim.

Sehingga makna ayat, sebagaimana kamu takut ketika anakmu jadi yatim setelah kamu meninggal, hartanya dimanfaatkan orang lain secara dzalim, maka janganlah kamu memanfaatkan harta anak yatim secara dzalim. Kata Ibnu Jarir, ini merupakan tafsir Ibnu Abbas berdasarkan pendapat

riwayat al-Aufi. Karena itu, di lanjutan ayat (an-Nisa: 10), Allah memberi ancaman untuk mereka yang makan harta anak yatim secara dzalim.

إِنَّ الَّذِينَ يَأْكُلُونَ أَمْوَالَ الْيَتَامَىٰ ظُلْمًا إِنَّمَا يَأْكُلُونَ فِي بُطُونِهِمْ نَارًا وَسَيَصْلَوْنَ
سَعِيرًا

“Sesungguhnya orang-orang yang memakan harta anak yatim secara zalim, sebenarnya mereka itu menelan api sepenuh perutnya dan mereka akan masuk ke dalam neraka.”

1. Hubungan ayat dengan Asuransi

Jika kita perhatikan untuk tafsir *pertama*, terkait masalah wasiat, ayat ini mengajarkan agar orang tua, meninggalkan harta warisan untuk ahli warisnya. Tapi ayat ini tidak menyuruh seorang muslim untuk memperbanyak warisan. Yang diperintahkan dalam ayat ini ialah meminta seorang muslim untuk tidak menghabiskan warisannya dengan cara diwasiatkan semuanya. Karena itulah, solusi di akhir ayat yang Allah sebutkan,

وَلْيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

“Dan berkatalah dengan perkataan yang benar.”

Artinya, perkataan yang benar ketika berwasiat.

Jika maksud ayat ialah memotivasi orang untuk memperbanyak warisan, tentu solusi yang diberikan bukan “berkatalah yang benar.” namun “perbanyaklah menabung...” dan Allah tidak memerintahkan demikian.

Kedua, firman Allah tentang wasiat untuk istri

وَالَّذِينَ يُتَوَفَّوْنَ مِنْكُمْ وَيَذَرُونَ أَزْوَاجًا وَصِيَّةً لِأَزْوَاجِهِمْ مَّتَعًا إِلَى
الْحَوْلِ غَيْرِ إِخْرَاجٍ فَإِنْ خَرَجْنَ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْكُمْ فِي مَا فَعَلْنَ فِي
أَنْفُسِهِنَّ مِنْ مَّعْرُوفٍ وَاللَّهُ عَزِيزٌ حَكِيمٌ ﴿٢٤٠﴾

Artinya: “Orang-orang yang akan meninggal dunia di antara kamu dan meninggalkan isteri, hendaklah berwasiat untuk isteri-isterinya, (yaitu) diberi nafkah hingga setahun lamanya dan tidak disuruh pindah (dari rumahnya)”. (QS. al-Baqarah: 240).

Ayat ini bercerita, bahwa ketika ada seorang suami yang meninggal, istri punya hak nafkah dan tempat tinggal selama setahun. Sehingga, ketika suami sudah mendekati kematian, hendaknya dia berwasiat, agar istrinya diberi hak untuk tinggal selama setahun untuk menjalani masa iddah.

Kara para ulama, hukum dalam ayat ini telah mansukh (dihapus). Mansukh dengan ayat tentang penjelasan masa iddah wanita yang ditinggal mati suaminya selama 4 bulan 10 hari dan ayat tentang warisan, di mana seorang istri mendapat jatah $\frac{1}{4}$ atau $\frac{1}{8}$.

Ibnu Zubair pernah bertanya kepada Utsman, setelah beliau membuat mushaf. “Mengapa ayat ini tetap ada dalam mushaf al-Quran, sementara dia sudah dihapus?” Kemudian, Utsman *radhiyallahu ‘anhu*,

يا ابن أخي لا أُغَيِّرُ شَيْئاً مِنْهُ مِنْ مَكَانِهِ

“Wahai anak saudaraku, sama sekali aku tidak mengubah isi al-Quran sedikitpun.” (HR. Bukhari 4531)

Ibnu Abbas mengatakan,

{وَالَّذِينَ يُتَوَفَّوْنَ مِنْكُمْ وَيَذُرُونَ أَزْوَاجًا وَصِيَّةً لِأَزْوَاجِهِمْ مَتَاعًا إِلَى الْحَوْلِ غَيْرَ إِخْرَاجٍ} فكان للمتوفى عنها زوجها نفقتها وسكنائها في الدار سنة، فنسختها آية الموارث فجعل لهن الربع أو الثمن مما ترك الزوج

“Orang-orang yang akan meninggal dunia di antara kamu dan meninggalkan isteri, hendaklah berwasiat untuk isteri-isterinya, (yaitu) diberi nafkah hingga setahun lamanya dan tidak disuruh pindah (dari rumahnya).”

Dulu, para wanita yang ditinggal mati suaminya, maka dia berhak mendapatkan nafkah dan tempat tinggal di rumahnya selama setahun. Kemudian dinasakh dengan ayat warisan, sehingga mereka mendapatkan $\frac{1}{4}$ atau $\frac{1}{8}$ dari harta warisan suami. (HR. Ibnu Abi Hatim dan disebutkan Ibnu Katsir dalam Tafsirnya, 1/658).

Perkembangan teknologi yang semakin maju membuat keunggulan suatu produk sulit untuk dipertahankan, karena pada dasarnya produk lebih mudah untuk ditiru. Untuk itulah, pelayanan yang baik dan berkualitas sangat diperlukan agar dapat memberikan pelayanan yang prima dan kualitas sesuai yang diinginkan serta diharapkan oleh para nasabahnya agar dapat membuat nasabah merasa puas. Salah satu cara untuk menciptakan kepuasan nasabah melalui peningkatan kualitas, karena pelanggan ialah fokus utama ketika kita mengungkap tentang kepuasan dan kualitas nasabah. Persoalan kualitas sudah menjadi “harga yang harus dibayar” oleh perusahaan agar tetap dapat bertahan dalam bisnisnya. Saat ini hampir semua perusahaan, terlebih perusahaan jasa dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang sama dengan diterapkan.

Kualitas pelayanan sangat penting dalam mempertahankan nasabah dalam waktu yang lama. Adanya kualitas pelayanan yang baik didalam suatu perusahaan akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan loyal kepada Perusahaan, membeli ulang serta memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut kepada orang lain untuk membeli ditempat yang sama. Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan nasabah, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh nasabah akan semakin tinggi.

Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran ialah model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithmal, dan Berry dalam serangkaian penelitian mereka terhadap enam sektor jasa : reparasi, peralatan rumah tangga, kartu kredit, asuransi, serta perbankan ritel. SERVQUAL dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceivedservice*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expectedservice*). Jika kenyataannya lebih dari yang diharapkan maka layanan dapat berkualitas, dan sebaliknya. Singkat kata, kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima.

Apabila terkait dengan kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani (perusahaan) saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan. Sedangkan berdasarkan pendapat Engel Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Pelayanan ialah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi / perusahaan.⁶

Berdasarkan pendapat Parasuraman, dimensi pokok pengukuran layanan meliputi:

- a. Reliabilitas (*Reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.

⁶Atep Adya Barata. "Manajemen Pelayanan Publik". (Jakarta: LAN. 2003) h.27

- b. Daya tanggap (*Responsiviness*), berkenaan dengan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.
- c. Jaminan (*Assurance*), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*).
- d. Empati (*Empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
- e. Bukti fisik (*Tangibles*), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.

Berdasarkan hal tersebut, dapat diketahui bahwa dalam pelaksanaannya pelayanan prima merupakan pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan nasabah, dan yang menjadi pengukuran pelayanan prima ialah, Reliabilitas (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiviness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), Bukti fisik (*Tangibles*), serta diharapkan sesuai dengan harapan nasabah, sebab Islam melarang tindakan tidak sesuai.

Era globalisasi ini perusahaan akan selalu menyadari pentingnya faktor pelanggan. Oleh karena itu mengukur tingkat kepuasan para pelanggan sangatlah perlu, walaupun hal tersebut tidaklah semudah

mengukur berat badan atau tinggi badan pelanggan yang bersangkutan. Banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi. Tingkat kepuasan yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan mencegah perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas iklan dan meningkatkan reputasi bisnis (*Fornell*). Kepuasan mengemukakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan konsumen merupakan dampak dari harapan konsumen sebelum pembelian dengan kinerja produk yang sesungguhnya. Ketika membeli suatu produk, konsumen memiliki harapan tentang bagaimana kinerja produk tersebut.

Berdasarkan pendapat Kotler kepuasan pelanggan merupakan penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang ataupun jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya. Ketika menilai tingkat kepuasan pelanggan, cara yang paling baik ialah menanyakan langsung kepada para pelanggan yang sudah berpengalaman menggunakan produk/jasa tertentu mengenai beberapa karakteristik/atribut suatu produk yang dapat membuat pelanggan puas atau kecewa.

Kepuasan Nasabah, ialah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi. Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna ialah berdasarkan pendapat Hawkins dan Lonney

dalam Tjiptono ada beberapa dimensi pengukuran kepuasan nasabah⁷, yaitu :

a. Kepuasan Nasabah Keseluruhan

Cara yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan nasabah ialah langsung menanyakan kepada nasabah seberapa puas mereka dengan produk atau jasa. Biasanya ada dua bagian dalam proses pengukurannya seperti mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap produk dan jasa perusahaan bersangkutan dan menilai serta membandingkannya dengan tingkat kepuasan nasabah keseluruhan terhadap produk dan jasa para pesaing.

Contoh : Nasabah puas terhadap kualitas produk yang ditawarkan, Nasabah puas terhadap pelayanan yang diberikan Perusahaan Asuransi.

b. Kesesuaian Harapan

Yaitu kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan konsumen dengan kinerja aktual produk atau jasa perusahaan. Dalam hal ini akan lebih cepat ditekankan pada kualitas pelayanan (*service quality*) yang memiliki komponen berupa harapan pelanggan akan pelayanan yang diberikan.

Contoh : Nasabah puas terhadap fasilitas yang diberikan Perusahaan Asuransi.

Minat Pembelian Ulang

⁷Fandy Tjiptono. “ Strategi Pemasaran ”

Yaitu kepuasan nasabah diukur dengan jalan menanyakan apakah pelanggan akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi. Pelayanan yang berkualitas dapat menciptakan kepuasan nasabah dimana mutu pelayanan tersebut akan masuk kebenak nasabah sehingga di persepsikan baik.

Contoh : Nasabah berminat untuk mengkonsumsi kembali produk dan jasa di perusahaan Asuransi.

c. Kesiediaan Untuk Merekomendasi

Yaitu kesediaan untuk merekomendasi produk keada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti. Contoh: Nasabah berminat untuk merekomendasikan produk atau jasa di perusahaan Asuransi kepada orang lain. Berdasarkan hal tersebut untuk mengukur kepuasan nasabah ialah dengan metode yaitu kepuasan nasabah keseluruhan.

Pendidikan ialah merupakan aset penting bagi kemajuan sebuah bangsa, oleh karena itu setiap warga Negara harus dan wajib mengikuti jenjang pendidikan, baik jenjang pendidikan anak usia dini, pendidikan dasar, pendidikan menengah maupun tinggi. Tujuan pendidikan itu sangat penting untuk seorang anak mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermatabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan YME,

berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab.

Memilih asuransi pendidikan tentu harus memilih asuransi yang aman, dengan kata lain untuk menggunakan produk tersebut harus yang dibenarkan syariat Islam, dimana harus lepas dari praktekgharar, maisir dan riba, hal ini dapat dilihat dalam sistem operasional yang dilakukan, dimana dalam pengelolaan dananya dapat memisahkan antara rekening dana peserta dengan rekening tabaru, dengan tujuan untuk menghindarkan pencampuran dana. Dana peserta yang terkumpul disatukan dalam kumpulan dana peserta untuk diinvestasikan pada instrumen yang dibenarkan syariat Islam.

Setiap perusahaan asuransi mengharapkan dapat mencapai tujuan dan meraih keberhasilan. Keberhasilan dalam asuransi tersebut bisa dari premi asuransi yang terjangkau atau murah dan mempunyai kualitas pelayanan yang baik. Didalam asuransi mengenal istilah kata premi atau bisa disebut dengan uang kontribusi. Premi ialah uang tanggungan yang dibayar oleh seorang nasabah kepada pihak perusahaan asuransi, dimana uang tersebut diposkan menjadi 3 bagian pada asuransi syariah yaitu; dana tabarru' atau dana sosial, dana investasi dan ujah. Uang kontribusi atau bisa disebut dengan premi itu dibayar setiap bulan, triwulan, semesteran dan tahunan.

Tabel 1.1
Jumlah Data Nasabah pertahun Di CHUBB life assurance
Bandar Lampung

Tahun	Jumlah Nasabah
10 Juli 2016	102

15 Mei 2017	129
10 Desember 2018	306
21 Juli 2019	510
22 Februari 2020	720

Sumber: PT. CHUUB Life⁸

Tabel 1.1 menunjukkan jumlah nasabah asuransi mengalami fluktuasi oleh karena itu perusahaan Asuransi PT CHUBB Life menjalankan berbagai strategi untuk memperkenalkan produknya, meningkatkan jumlah pemegang polis asuransi serta meningkatkan premi perusahaan asuransi. Namun tentunya keputusan untuk ikut serta dalam berasuransi kembali lagi ditentukan oleh setiap individu yang tentunya dilatar belakangi oleh banyak hal. Premi serta kondisi kesehatan dan pendidikan yang kadang melatar belakangi masyarakat memutuskan untuk berasuransi.

Tabel 1.2
Jumlah Data Nasabah Asuransi Pendidikan pertahun Di CHUBB life assurance Bandar Lampung

Tahun	Jumlah Nasabah
2016	43
2017	51
2018	76
2019	88
2020	107 ⁹

Berdasarkan latar belakang ini, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut di PT CHUBB Life jl diponegoro NO 31 B Sumur

⁸PT Chubb Life Insurance Cabang Bandar Lampung

⁹Data personal PT. Chubb Life Insurance Bandar Lampung

Batu, kec. Teluk. Betung Utara, Kota Bandar Lampung, Lampung 35214 mengenai permasalahan dengan mengambil judul **“PENGARUH PREMI ASURANSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH ASURANSI PENDIDIKAN PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM”**.

D. Fokus penelitian

Fokus penelitian dalam penelitian ini meliputi: pengaruh premi asuransi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah asuransi pendidikan perspektif ekonomi islam PT CHUUB Life Asuransi Kantor Cabang Bandar Lampung terutama premi serta peneliti akan berfokus pada kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah, dan menjabarkan secara runtut premi asuransi dalam perspektif ekonomi islam.

E. Rumusan Masalah

Sesuai dengan penelitiandi atas maka penulis memberikan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah Terdapat Pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah melalui asuransi pendidikan perspektif ekonomi islam di PT Chubb Life Asuransi cabang Bandar Lampung?
2. Apakah Terdapat Pengaruh antara premi terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Pendidikan perspektif ekonomi islam di PT Chubb Life Asuransi cabang Bandar Lampung?

3. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan premi terhadap kepuasan nasabah asuransi pendidikan perspektif ekonomi islam pada PT Chubb Life Insurance cabang Bandar lampung ?

F. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian yang dilakukan tentunya mempunyai sasaran yang hendak dicapai atau apa yang menjadi tujuan penelitian tentunya jelas diketahui sebelumnya suatu riset dalam ilmu pengetahuan empiris bertujuan untuk menemukan, mengembangkan, dan menguji kebenaran suatu ilmu pengetahuan itu sendiri. Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini ialah:

1. Untuk mengetahui pengaruh premi asuransi terhadap kepuasan nasabah asuransi pendidikan perspektif ekonomi islam pada PT. Chubb Life Insurance Cabang Bandar Lampung ?
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah asuransi pendidikan perspektif ekonomi islam pada PT. Chubb Life Insurance Cabang Bandar Lampung ?
3. Untuk mengetahui pengaruh premi asuransi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah asuransi pendidikan perspektif ekonomi islam pada PT. Chubb Life Insurance Cabang Bandar Lampung ?

G. Manfaat Penelitian

1. Manfaat penelitian

- a. Manfaat Teoritis

Hasil penelien ini diharapkan dapat memberikan pengembangan ilmu pengetahuan dan referensi untuk kalangan pembaca maupun penulis yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dan tentang Asuransi pada umumnya serta mengenai premi asuransi khususnya sebagai salah satu bagian dari ekonomi Islam.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan dan informasi pembelajaran yang berkaitan dengan saran dan harapan nasabah yang berkaitan dengan kepuasan pelayanan terhadap pengguna asuransi, kemudian dapat dijadikan trik bagi perusahaan asuransi dalam meningkatkan jumlah nasabah produk asuransi pendidikan berdasarkan perspektif ekonomi islam

2) Bagi penulis

Memberikan manfaat bagi penulis berupa pemahaman yang lebih mendalam lagi mengenai asuransi pendidikan serta memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Studi Perbankan Syariah.

3) Bagi akademisi

Menambah khasanah pengetahuan dalam pengaruh premi Asuransi dan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Pendidikan pada perusahaan asuransi serta sebagai

masuk pada penelitian dengan topik yang sama yang akan datang.



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Asuransi

1. Pengertian Asuransi

Asuransi ialah kebutuhan untuk mengatasi risiko¹⁰, risiko ialah kemungkinan menghadapi/ ditimpa kerugian. Risiko terbagi menjadi 2 yaitu risiko spekulatif (apabila akibatnya dapat menimbulkan kerugian atau keuntungan bagi seseorang) dan risiko murni (ialah risiko yang tidak mencampurkan antara 2 unsur yaitu untung dan rugi, tetapi selalu membawa akibat yang tidak menguntungkan, betul-betul memperhitungkan kerugian itu benar-benar terjadi).

Dalam bahasa Belanda kata asuransi disebut *Assurantie* yang terdiri dari kata “*assurateur*” yang berarti penanggung dan “*geassurance*” yang berarti tertanggung. Kemudian dalam bahasa Prancis disebut “*Assurance*” yang berarti menanggung sesuatu yang pasti terjadi. Sedangkan dalam bahasa latin disebut “*Assecurare*” yang berarti menyakinkan orang. Selanjutnya bahasa Inggris kata asuransi disebut “*Insurance*” yang berarti menanggung sesuatu yang mungkin atau tidak mungkin terjadi dan “*assurance*” yang berarti menanggung sesuatu yang pasti terjadi.

Wirdjono Prodjodikoro menulis dalam buku Hukum Asuransi di Indonesia, pengertian asuransi ialah suatu persetujuan dimana pihak

¹⁰Undang-Undang NO. 2 tahun 1992 tentang usaha perasuransian

yang menjamin berjanjikepada pihak yang dijamin, untuk menerima sejumlah uang premi sebagai pengganti kerugian, yang mungkin akan diderita oleh yang dijamin, karena akibat dari suatu peristiwa yang belum jelas. Berdasarkan pendapat Junaedy Ganie, asuransi ialah suatu perjanjian antara penanggung, yang dengan imbalan pembayaran suatu premi yang telah disepakati, berjanji untuk memberikan suatu penggantian atau manfaat kepada tertanggung pada satu pihak dan tertanggung atau pihak yang ditunjuk sebagai pihak lainnya¹¹.

Asuransi ialah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk:

- a. memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti; atau
- b. memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana.

Berdasarkan definisi tersebut, maka dalam asuransi terkandung 4 unsur, yaitu:

¹¹Junaedy Ganie. “ Hukum Asuransi Indonesia “. (Sinar Grafika . 2013)

- a. Pihak tertanggung (insured) yang berjanji untuk membayar uang premi kepada pihak penanggung, sekaligus atau secara berangsur-angsur.
- b. Pihak penanggung (insure) yang berjanji akan membayar sejumlah uang (santunan) kepada pihak tertanggung, sekaligus atau secara berangsur-angsur apabila terjadi sesuatu yang mengandung unsure tak tertentu.
- c. Suatu peristiwa (accident) yang tak tertentu (tidak diketahui sebelumnya).
- d. Kepentingan (interest) yang mungkin akan mengalami kerugian karena peristiwa yang tak tertentu.

Asuransi dapat dibagi menjadi dua jenis yaitu, asuransi jiwa (life insurance) dan asuransi ganti kerugian (general insurance). Asuransi jiwa memberikan jasa dalam penanggulangan risiko terkait dengan hidup dan meninggalnya seseorang yang dipertanggunkan, sedangkan asuransi ganti kerugian memberikan jasa dalam penanggulangan risiko atas kerugian, kehilangan manfaat, dan tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga, yang timbul dari peristiwa yang tidak pasti (evenemen).

Berdasarkan definisi di atas, maka asuransi merupakan suatu bentuk perjanjian dimana harus dipenuhi syarat sebagaimana dalam Pasal 1320 KUH Perdata, namun dengan karakteristik bahwa asuransi ialah persetujuan yang bersifat untung-untungan sebagaimana

dinyatakan dalam Pasal 1774 KUH Perdata- Berdasarkan pendapat Pasal 1774 KUH Perdata yaitu :

“Suatu persetujuan untung-untungan (kans-overeenkomst) ialah suatu perbuatan yang hasilnya, mengenai untung ruginya, baik bagi semua pihak maupun bagi sementara pihak, bergantung kepada suatu kejadian yang belum tentu”.

Dalam pembayaran ganti kerugian oleh perusahaan asuransi berlaku prinsip subrogasi yakni perpindahan hak kreditur kepada seorang pihak ketiga yang membayar kepada kreditur, dapat terjadi karena persetujuan atau karena undang-undang Dimana penggantian hak oleh pihak kedua (penanggung/pihak asuransi) yang membayar kepada tertanggung (nilai klaim asuransi), akibat dari kesalahan seorang pihak ketiga yang menyebabkan kerugian kepada pihak tertanggung. Selanjutnya, pihak kedua lah yang meminta ganti kerugian kepada seorang pihak ketiga.

Berdasarkan pendapat Wirjono Prodjodikoro, pengertian subrogasi pada asuransi berarti penggantian pihak yang berhak dalam suatu hubungan hukum mengenai hak-haknya terhadap pihak yang berwajib¹². Dalam hal asuransi, si terjamin merupakan pihak yang berhak dalam suatu hubungan hukum dengan pihak ketiga, berhubungan dengan kerugian yang dijamin oleh asurador. Misalnya, suatu bangunan yang dijamin terhadap kebakaran, kemudian dibakar oleh seseorang

¹² Dr. Wirjono Prodjodikoro. “ Hukum Asuransi di Indonesia”. Jakarta: (Pembimbing masa, 1976)

pihak ketiga. Si terjamin berdasarkan pendapat pasal 1365 B.W. berhak meminta ganti rugi kepada orang ketiga itu, berdasarkan atas perbuatan melanggar hukum (onrechtmatige daad).

Dalam perjanjian asuransi dimana tertanggung dan penanggung mengikat suatu perjanjian tentang hak dan kewajiban masing-masing. Perusahaan asuransi membebankan sejumlah premi yang harus dibayar tertanggung. Premi yang harus dibayar sebelumnya sudah ditaksirkan dulu atau diperhitungkan dengan nilai resiko yang akan dihadapi. Semakin besar resiko, semakin besar premi yang harus dibayar dan sebaliknya.

2. Pengertian Asuransi Syariah

Dalam menerjemahkan istilah asuransi ke dalam konteks asuransi Islam terdapat beberapa istilah, antara lain; at-ta'min, takaful, Islamic Insurance. Istilah-istilah tersebut secara substansial tidak jauh berbeda dan mengandung makna yang sama, yakni pertanggungan (saling menanggung)¹³.

Istilah at-ta'min diambil dari kata amana yang memiliki arti memberi perlindungan, ketenangan, rasa aman, dan bebas dari rasa takut. Sebagaimana firman Allah dalam QS. Quraisy: 4. yang artinya: *“Dialah Allah yang mengamankan mereka dari rasa takut”*(QS. Quraisy (106):4)

¹³ <https://wikipedia.co.id>

Istilah At-ta'min juga memiliki arti seseorang membayar atau menyerahkan uang cicilan agar ia atau ahli warisnya mendapatkan sejumlah uang sebagaimana telah disepakati, atau untuk mendapatkan ganti terhadap hartanya yang hilang.

Istilah takaful berasal dari kata takafala – yatakafalu, yang secara etimologis berarti menjamin atau saling menanggung. Takaful dalam pengertian muamalah ialah saling memikul resiko di antara sesama sehingga antara satu dengan yang lainnya menjadi penanggung atas resiko yang lainnya.¹⁴

Saling pikul resiko ini dilakukan atas dasar saling menolong dalam kebaikan dengan cara masing-masing mengeluarkan dana tabarru, dana ibadah, sumbangan, derma yang ditunjukkan untuk menanggung resiko.

Berdasarkan pendapat Wahbah az-Zuhaili, yang dikutip oleh Widyaningsih dalam bukunya yang berjudul “Bank dan Asuransi Islam di Indonesia” mendefinisikan asuransi berdasarkan pembagiannya. Ia membagi asuransi dalam dua bentuk, yaitu at-ta'min at-ta'awuni dan at-ta'min bi qist sa'bit.¹⁵

At- ta'min at-ta'awuni atau asuransi tolong menolong ialah “kesepakatan sejumlah orang untuk membayar sejumlah uang sebagai ganti rugi ketika salah seorang di antara mereka mendapat

¹⁴ Muhammad Syakir Sula, AAIJ. FIIS, “Asuransi Syariah”, Jakarta : Gema Insani, hlm. 28

¹⁵ Widyaningsih, et.al., “Bank dan asuransi Islam di Indonesia” Jakarta (Prenada media, 2005, hlm. 239

kemudharatan”, At-ta’min bi qist sabit atau asuransi dengan pembagian tetap ialah “akad yang mewajibkan seseorang membayar sejumlah uang kepada pihak asuransi yang terdiri atas beberapa pemegang saham dengan perjanjian apabila peserta asuransi mendapat kecelakaan, ia diberi ganti rugi.”

Selanjutnya asuransi yang dipahami oleh para ulama ialah sebuah sistem ta’awun dan tadamun yang bertujuan untuk menutupi kerugian peristiwa-peristiwa atau musibah-musibah. Tugas ini dibagikan kepada kelompok bertanggung, dengan cara memberikan pengganti kepada orang yang tertimpa musibah. Pengganti tersebut diambil dari kumpulan premi-premi mereka.

Kemudian Dewan Syari’ah Nasional Majelis Ulama Indonesia mengeluarkan fatwa No.21/DSN-MUI/X/2001 tentang pedoman umum asuransi syari’ah, dan mendefinisikan asuransi sebagai:

“Asuransi syari’ah (ta’min, takaful, atau tadamun) ialah usaha saling melindungi dan tolong menolong diantara sejumlah orang/pihak melalui investasi dalam bentuk asset dan tabarru yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi resiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syari’ah.”

Asuransi sebagai suatu cara atau metode untuk memelihara manusia dalam menghindari resiko (ancaman) bahaya yang beragam yang akan terjadi dalam aktifitas hidupnya¹⁶.

Asuransi merupakan salah satu kegiatan ekonomi yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Asuransi di Indonesia sudah lama berlangsung sedangkan kegiatan asuransi yang berdasarkan pada hukum Islam belum lama berkembang di Indonesia. Untuk itu, kegiatan asuransi syari'ah masih mengikuti peraturan UU yang selama ini berlaku¹⁷.

Dewan Syari'ah Nasional MUI sebagai lembaga Islam yang diakui oleh pemerintah untuk memberikan pedoman dalam melaksanakan produk syari'ah, di lembaga-lembaga keuangan syari'ah termasuk asuransi syari'ah.

3. Prinsip-Prinsip Asuransi Syariah

Berbanding lurus dengan tingginya permintaan akan layanan asuransi dari masyarakat, perusahaan asuransi juga melihat ini sebagai peluang baik di dalam bisnis mereka. Perusahaan asuransi berupaya keras untuk bisa memenuhi semua permintaan dari berbagai segmen masyarakat yang membutuhkan layanan mereka.

Salah satunya dengan mengeluarkan asuransi berbasis syariah. Hal ini tentu dimaksudkan untuk memenuhi keinginan

¹⁶ Departemen Agama RI, Al-quran dan Terjemahannya, Semarang: Kumudasmoro Grafindo, 1994, hlm. 156

¹⁷ A.M. Hasan Ali, "Asuransi dalam perspektif"...hlm. 109

masyarakat yang ingin menjalankan prinsip keagamaan dalam urusan finansial. Dan ternyata respons masyarakat untuk asuransi syariah ini cukup positif.

Secara umum asuransi syariah berbeda dengan asuransi konvensional yang telah terlebih dahulu muncul. Tidak hanya menjalankan konsep syariah, tetapi asuransi syariah juga mengimplementasikan nilai-nilai tertentu yang kemudian menjadi dasar syariah. Di bawah ini ialah beberapa prinsip syar'i yang terkandung dalam asuransi syariah.

a. Asuransi Syariah Menjalankan Prinsip Tauhid

Prinsip tauhid menjadi prinsip dasar dalam asuransi syariah. Hal inilah yang menjadi salah satu poin utama yang wajib dipahami dengan baik. Dalam prinsip ini, niat dasar memiliki asuransi bukanlah untuk meraih keuntungan semata, melainkan untuk ikut serta dalam menerapkan prinsip syariah dalam asuransi.

Hal tersebut perlu dan wajib dipahami dengan baik bagi Anda yang ingin memiliki asuransi syariah. Sebab asuransi syariah ditujukan untuk saling tolong-menolong dan bukan sebagai sarana perlindungan semata ketika mengalami musibah (risiko) di kemudian hari.

b. Asuransi Syariah Mengamalkan Prinsip Keadilan

Di dalam asuransi syariah juga terdapat prinsip keadilan di mana nasabah dan pihak perusahaan asuransi bersikap adil satu sama lain. Artinya, kedua belah pihak ini harus berkeadilan terkait dengan hak dan kewajibannya masing-masing. Dengan begitu, tidak ada pihak yang merasa terzalimi atau dirugikan atas penggunaan produk asuransi tersebut.

c. Asuransi Syariah Memuat Prinsip Tolong-Menolong

Prinsip tolong-menolong menjadi salah satu poin penting dalam konsep asuransi syariah. Sesama nasabah memang diwajibkan untuk saling berderma dan saling membantu antara satu dengan yang lainnya. Hal seperti inilah yang dilakukan ketika salah satu nasabah terkena musibah dan mengalami kerugian sehingga pihak perusahaan asuransi hanya akan bertindak sebagai pengelola dana saja di dalam konsep asuransi syariah.

d. Ada Prinsip Kerja Sama dalam Asuransi Syariah

Asuransi syariah juga menjalankan prinsip kerja sama antara nasabah dan perusahaan asuransi selaku pengelola dananya. Kerja sama ini dilakukan sesuai dengan perjanjian/akad yang telah disepakati sejak awal oleh kedua belah pihak. Dengan demikian, keduanya dapat menjalankan hak dan kewajibannya dengan seimbang.

e. Asuransi Syariah Dilandasi Prinsip Amanah

Perusahaan asuransi juga dilandasi prinsip amanah dalam mengelola dana nasabah dan hal yang sama juga berlaku bagi para nasabah asuransi syariah. Dalam hal ini, nasabah harus bersikap jujur dan tidak mengada-ada ketika mengajukan klaim. Di sisi lain, pihak perusahaan asuransi juga tidak boleh semena-mena dalam mencari keuntungan, termasuk dalam mengambil berbagai keputusan.

f. Asuransi Syariah Memiliki Prinsip Saling Rida

Prinsip saling rida ini menjadi dasar dalam setiap transaksi yang terjadi di dalam asuransi syariah sehingga semuanya dapat berjalan dengan baik dan sesuai ketentuan. Artinya, nasabah rida ketika dananya dikelola perusahaan asuransi sebagaimana mestinya yang sesuai dengan konsep syariah. Sementara perusahaan asuransi juga harus rida dengan amanah yang diterimanya dari nasabah. Dan mereka harus mengelola dana nasabah tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

g. Asuransi Syariah Bekerja dengan Prinsip Menghindari Riba

Konsep «syariah «tidak «membenarkan «adanya «riba, «termasuk dalam asuransi syariah. Artinya, semua dana/premi yang dibayarkan nasabah kepada perusahaan asuransi wajib diinvestasikan dalam berbagai bisnis tertentu yang sesuai dengan prinsip syariah.

h. Asuransi Syariah Berjalan dengan Prinsip Menghindari Bertaruh

Jika dalam asuransi konvensional penggunaan prinsip *maisir* (mirip *gambling*) ialah hal yang lumrah, hal ini tidak berlaku dalam asuransi syariah. Asuransi syariah menghindari penggunaan konsep tersebut dan akan menerapkan sistem *risk sharing* di dalam layanan mereka.

i. Asuransi Syariah Berdasar pada Prinsip Menghindari Ketidakjelasan

Asuransi syariah juga tidak memperbolehkan adanya *gharar* (ketidakjelasan) dalam layanan mereka. Sebab asuransi ini menggunakan konsep *risk sharing* dan bukan *risk transfer* sebagaimana yang lazim digunakan dalam asuransi konvensional.

j. Prinsip Menjauhi Praktik Suap-Menyuap

Baik perusahaan asuransi maupun nasabah penggunaannya, keduanya harus selalu menjauhkan diri dari praktik suap-menyuap dalam semua transaksi yang dilakukan. Pada dasarnya, suap-menyuap (*risywah*) ialah kegiatan yang akan menguntungkan satu belah pihak saja, sedangkan pihak lainnya akan dirugikan. Itulah mengapa hal ini dilarang dalam asuransi syariah.¹⁸

4. Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam

a. Tidak Menimbulkan Kesenjangan Social

Islam memberikan aturan kepada umat islam untuk saling membantu dan tolong menolong. Dalam islam memang terdapat

¹⁸ Muhammad Syair Sula, AAIJ. FIIS, "Asuransi Syariah" Jakarta : Gema Insani Press.

istilah kompetisi atau berlomba lomba untuk melaksanakan kebajikan. Akan tetapi, hal tersebut tidak berarti mengesampingkan aspek keadilan dan peduli pada social.

b. Tidak Bergantung Kepada Nasib Yang Tidak Jelas

Islam melarang umatnya untuk menggantungkan nasib kepada hal yang sangat tidak jelas ikhtiarnya, dan hanya mengandalkan peruntungan dan peluang semata. Untuk itu islam melarang perjudian dan mengundi nasib dengan anak panah sebagai salah satu bentuk aktivitas ekonomi.

c. Mencari Dan Mengelola Apa Yang Ada Dimuka Bumi

Allah memberikan perintah kepada manusia untuk dapat mengoptimalkan dan mencari karunia Allah di muka bumi hal ini seperti mengoptimalkan hasil bumi, mengoptimalkan hubungan dan transaksi dengan sesama manusia.

d. Larangan Ekonomi Riba

Prinsip islam terhadap ekonomi yang lainnya adalah larangan riba. Riba adalah tambahan yang diberikan atas hutang atau transaksi ekonomi lainnya. Dalam Al-Quran Allah melaknat dan menyampaikan bahwa akan dimasukkan ke dalam neraka bagi mereka yang menggunakan riba dalam ekonominya.

e. Transaksi Keuangan Yang Jelas dan Tercatat

Transaksi keuangan yang di perintahkan islam adalah transaksi yang tercatat dengan baik. Transaksi apapun didalam

islam diperintahkan untuk dicatat dan ditulis di atas hitam dan putih bahkan ada saksi.

f. Keadilan dan Keseimbangan Dalam Berniaga

Allah memerintahkan manusia ketika melaksanakan perniagaan maka harus dengan keadilan dan keseimbangan. Hal ini juga menjadi dasar untuk ekonomi dalam islam. Perniagaan harus sesuai dengan neraca yang di gunakan, transaksi keuangan yang di gunakan, dan juga standar ekonomi yang di berlakukan

B. Premi Asuransi

1. Premi Asuransi

Premi asuransi ialah sejumlah uang yang wajib untuk dibayarkan pada setiap bulannya dari pihak yang bertanggung atas keikutsertaan di dalam asuransi. Besarnya uang yang harus dibayarkan atas keikutsertaan dari pihak bertanggung kepada asuransi sudah ditentukan dari perusahaan asuransi dengan memperhatikan sebuah keadaan dari pihak bertanggung.

2. Premi Asuransi Syariah

Premi merupakan jumlah dana yang harus dibayarkan pada waktu tertentu kepada Perusahaan Asuransi. Sedangkan pengertian Premi Asuransi Syariah ialah dana kontribusi yang diberikan kepada Perusahaan Asuransi untuk dikelola secara Syariah.

Asuransi Syariah memberlakukan Dana *Tabarru'* sebagai “pengganti” Premi. Ketika Anda membeli salah satu produk Asuransi Syariah, Perusahaan Asuransi akan menjelaskan bahwa Nasabah harus berkontribusi dana Dana *Tabarru'*.¹⁹

3. Mekanisme Dana *Tabarru'*

Dana *Tabarru'* ialah kumpulan kontribusi dari para Nasabah untuk keperluan tolong menolong atau subsidi silang jika salah satu Nasabah mengalami kejadian buruk. Misalnya, Nasabah A sakit dan dirawat di rumah sakit. Dana *Tabarru'* akan dikeluarkan untuk membiayai Nasabah A. Dengan kata lain, Dana *Tabarru'* berfungsi untuk membayar klaim manfaat Asuransi Syariah.

Pemberlakuan Premi Asuransi Syariah juga telah dilakukan oleh PT Chubb Life Insurance. Dalam Dana *Tabarru'*, Perusahaan Asuransi menerapkan konsep *risk sharing* atau berbagi risiko antar Nasabah. Bila terjadi risiko terhadap Nasabah, Perusahaan Asuransi akan memberikan sejumlah Santunan Asuransi. Asuransi Syariah mengadaptasi produk Asuransi Konvensional. Jadi Anda yang ingin asuransi berprinsip Syariah bisa mendapatkan Asuransi Jiwa, Asuransi Kesehatan, Unit Link, dan lainnya.

Di sisi lain, dana tersebut dikelola Perusahaan Asuransi dengan sistem sesuai Syariat Islam. Sehingga dana terhindar Riba atau bunga yang bersifat haram. Dalam pengelolaannya, Perusahaan Asuransi

¹⁹ Ir. Muhammad Syakir Silla, AAJ, FIIS, “Asuransi Syariah” Jakarta : 2005

dapat membantu Nasabah yang menginginkan Asuransi Syariah dengan manfaat proteksi dan investasi.

Perusahaan Asuransi akan menggunakan dana untuk berinvestasi dalam instrumen syariah dan tidak akan menanamkan modal ke instrumen investasi yang berunsur Riba, judi, dan memproduksi barang atau jasa haram bukan pada zatnya.

4. Istilah Asuransi Syariah

Tak hanya istilah dan cara kerja Premi yang berbeda. Ada beberapa istilah Asuransi Syariah yang berbeda dari Asuransi Konvensional. Istilah berikut ini dapat membantu Anda dalam memahami Asuransi Syariah:

- Akad: pertalian serah terima (*ijab qabul*) berdasarkan pendapat syariat yang berpengaruh terhadap obyek kontrak.
- *Gharar*: ketidakjelasan.
- Hibah: pemberian sukarela.
- *Ijma*: konsensus hukum disepakati oleh para ulama.
- *Maslahat*: kebaikan, manfaat.
- *Maysir*: judi, kerugian satu pihak menjadi keuntungan pihak lain.
- *Mudarat*: bahaya, kerugian.
- *Qiyas*: menetapkan suatu hukum suatu perkara yang baru yang belum ada pada masa sebelumnya, namun memiliki kesamaan sebab, manfaat, bahaya, dan berbagai aspek dengan perkara terdahulu.

- *Riba*: tambahan, bunga.
- *Tabbaru'*:
- *Takaful*: saling menanggung.
- *Ta'min*: asuransi, memberikan ketenangan, rasa aman, bebas dari rasa takut.
- *Wakalah Bil Ujrah*: kontrak perwakilan dengan biaya (peserta asuransi syariah mewakilkan pengelolaan asuransi dan investasinya kepada Perusahaan Asuransi syariah. Perusahaan Asuransi syariah berhak mendapat biaya untuk pengelolaan tersebut).

Kegiatan Asuransi Syariah telah dinyatakan halal oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) melalui Fatwa Nomor 21/DSN-MUI/X/2001. Dalam kinerja pun, asuransi juga diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) dan MUI, serta Perusahaan Asuransi yang baik harus terdaftar dalam Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

5. Fungsi Premi Asuransi

- a. Fungsi premi asuransi ialah bisa mengembalikan keadaan dari pihak tertanggung jika terjadi sebuah kebangkrutan sehingga bisa kembali kepada keadaan di saat sebelum terjadi kebangkrutan.
- b. Nasabah atau pihak tertanggung bisa menentukan besarnya dari jumlah premi yang harus dibayarkan sesuai dengan kemampuannya.

- c. Nasabah juga bisa menentukan besarnya dari jumlah uang pertanggungan sesuai dengan yang dia butuhkan.

6. Faktor Premi Asuransi

Selain dari penjelasan yang telah diberikan, ada pula penjelasan selanjutnya tentang faktor-faktor dari premi asuransi yang terbagi menjadi 2 faktor yang akan dijelaskan berikut ini.

- a. Faktor Eksternal, ialah faktor yang berasal dari luar diantaranya ialah.
- 1) Kondisi dari sebuah perekonomian
 - 2) Persaingan dengan perusahaan yang lainnya
 - 3) Dan juga peraturan undang-undang pemerintah
- b. Faktor Internal, ialah yang berasal dari dalam diantaranya ialah.
- 1) Kondisi dari sebuah pertanggungan
 - 2) Jenis barang ataupun fasilitas yang diasuransikan
 - 3) Jenis alat dari pengukuran barang yang diasuransikan
 - 4) Cara dari pengangkutan barang
 - 5) Dan jangka waktu dari pertanggungan.

C. Kualitas Pelayanan

1. Definisi kualitas pelayanan

Berikut beberapa pengertian dan definisi tentang Kualitas Pelayanan. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Sehingga

definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007)²⁰. **Kualitas pelayanan** (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Berdasarkan pendapat Kotler (2002:83) definisi pelayanan ialah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.²¹ Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang

²⁰Fandy Tjiptono "Strategi pemasaran", Yogyakarta: Erlangga, 2008 .

²¹Philip Kotler. "Manajemen Pemasaran", Jakarta: Pt Prenhallindo: 2002, hlm 83

bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut:

- a. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- b. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan
- c. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Dari definisi-definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan ialah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Hubungan antara produsen dan konsumen menjangkau jauh melebihi dari waktu pembelian ke pelayanan purna

jual, kekal abadi melampaui masa kepemilikan produk. Perusahaan menganggap konsumen sebagai raja yang harus dilayani dengan baik, mengingat dari konsumen tersebut akan memberikan keuntungan kepada perusahaan agar dapat terus hidup.

2. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Berdasarkan pendapat Parasuraman, dkk (1998) untuk mengevaluasi kualitas jasa pelanggan umumnya menggunakan 5 dimensi ialah sebagai berikut :

- a. *Tangibles* / Bukti langsung *Tangibles* merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi *tangibles* ini akan menumbuhkan image penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas jasa. Perusahaan yang tidak memperhatikan fasilitas fisiknya akan menumbuhkan kebingungan atau bahkan merusak image perusahaan.
- b. *Reliability* / Keandalan *Reliability* atau keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini ialah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi komponen atau unsur dimensi *reliability* ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat.

- c. *Responsiveness* / Ketanggapan *Responsiveness* atau daya tanggap merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen. Jadi komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan, dan penanganan keluhan pelanggan.
- d. *Assurance* / Jaminan *Assurance* atau jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku employee untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap risiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Perusahaan membangun kepercayaan dan kesetiaan konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung menangani konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi karyawan yang meliputi ketrampilan, pengetahuan yang dimiliki

karyawan untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas perusahaan yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan konsumen kepada perusahaan seperti, reputasi perusahaan, prestasi dan lain-lain.

- e. *Emphaty* / Empati *Emphaty* merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses (access) yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, komunikasi merupakan kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.²²

D. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah ialah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Umar, 2005:65).²³ Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

²²A. Parasuraman. "Kalitas Pelayanan" 1998

²³ Husein Umar. "Riset pemasaran dan perilaku konsumen". Jakarta : Pt.Gramedia, pustaka utama:2005

Berdasarkan pendapat Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan nasabah ialah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (2007:177)²⁴. Memuaskan kebutuhan konsumen ialah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.

1. Faktor Utama dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen

Dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu :

²⁴ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller . “Manajemen pemasaran (Erlangga : 2007) hlm 177

a. Kualitas produk

Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

b. Kualitas pelayanan

Terutama untuk industri jasa. Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

c. Emosional

Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat konsumen menjadi puas terhadap merek tertentu.

d. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.

e. Biaya

Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

2. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen

Berdasarkan pendapat Kotler yang dikutip dari Buku *Total Quality Management* ada beberapa metode yang dapat digunakan dalam melakukan pengukuran kepuasan pelanggan, diantaranya (Tjiptono, 2003:104)²⁵:

a. Sistem keluhan dan saran

Organisasi yang berpusat pelanggan (*Customer Centered*) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan. Informasi-informasi ini dapat memberikan ide-ide cemerlang bagi perusahaan dan memungkinkannya untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

b. Ghost shopping

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan ialah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para ghost shopper juga dapat mengamati cara penanganan setiap keluhan.

²⁵Fandy Tjiptono. "Total Quality Management". 2003. hlm 104

c. Lost customer analysis

Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi. Bukan hanya exit interview saja yang perlu, tetapi pemantauan customer loss rate juga penting, peningkatan customer loss rate menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

d. Survei kepuasan pelanggan

Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung. Perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

E. Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian terdahulu yang menganalisis dan mengkaji tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Premi Terhadap Kepuasan Nasabah PT Chub Life Insurance Bandar Lampung antara lain:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Nama	Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
-------------	--------------	-------------------------	------------------	------------------

Mustaqim Wijaya (2018)	Analisis Efektifitas Personal Selling terhadap keputusan nasabah asuransi PT. Asuransi jiwa Bumiputera	Penerapan personal selling yang diterapkan oleh PT. AJB Asuransi Bumiputera sudah cukup efektif dikarenakan penerapan personal selling yang dilakukan agen marketing hampir selalu mencapai target tiap tahunnya	Terdapat persamaan pada penelitian ini yaitu terdapat trik untuk keputusan nasabah bergabung pada asuransi	Perbedaan pada skripsi mustaqim wijaya terhadap peneliti yaitu variabel yang digunakan, peneliti menggunakan tiga variabel sedangkan mustaqim wijaya hanya menerapkan analisa atau satu variabel saja
Oktia Tamara (2019)	Pengaruh harga premi dan citra merk terhadap keputusan nasabah berasuransi syariah	Harga premi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam berasuransi syariah	Penulis sama-sama meneliti terkait dengan premi asuransi syariah	Perbedaan terletak pada kualitas pelayanan, sedangkan oktia tamara berfokus pada citra merk
Nita Sari (2019)	Pengaruh premi asuransi dan kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah asuransi bumi putera	Premi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat menjadi nasabah asuransi bumiputera 1912	Persamaan yang menonjol yakni sama-sama meneliti mengenai premi	Perbedaan nya terdapat pada fokus penelitian yang dilakukan yaitu penelitian yang penulis lakukan berkaitan dengan asuransi pendidikan
Fitri	Pengaruh	Kualitas produk	Persamaan	Perbedaan

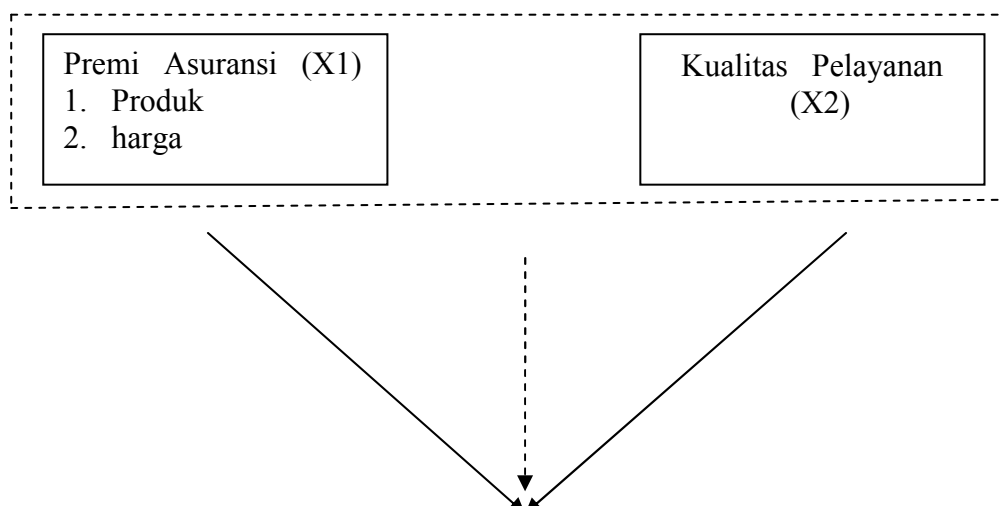
Novianti Pramudya (2019)	kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam pembiayaan ar-rum di pegadaian syariah	berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di pegadaian syariah	yang diteliti yaitu sama-sama meneliti kualitas pelayanan	pada penelitian ini yaitu terdapat kualitas produk yang menjadi fokus penelitian Fitri noviyanti sedangkan peneliti tidak menghiraukan itu.
--------------------------	---	---	---	---

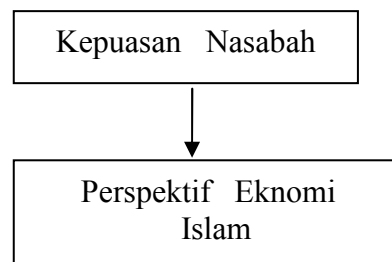
F. Kerangka Berfikir

Variabel yang digunakan pada penelitian ini yakni variabel independen berupa premi asuransi (x1) dan kualitas pelayanan (X2) disertai variabel dependen berupa kepuasan nasabah (Y). Penelitian ini digunakan untuk meneliti pengaruh terhadap masing-masing variabel.

Independen terhadap pengaruh dependen dan pengaruh simultan dua variabel independen terhadap variabel dependen dengan kerangka pemikiran sebagai berikut :

Kerangka Pemikiran





Keterangan :

———— :Pengaruh Secara Parsial (uji t)

----- :Pengaruh secara Simultan (uji F)

G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis ialah jawaban sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya. Dugaan jawaban tersebut merupakan kebenaran yang sifatnya sementara, yang akan diuji kebenarannya dengan data yang dikumpulkan melalui penelitian. Adapun hipotesis dalam penelitian ini ialah :

1. Hipotesis Parsial X1 terhadap Y

- $H_0: B_1 = 0$, Tidak ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y).
- $H_a: B_1 \neq 0$, Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan nasabah asuransi PT CLI(Y).

2. Hipotesis Parsial X2 terhadap Y

- $H_0 : B_2 = 0$, Tidak ada pengaruh signifikan antara Premi (X2) terhadap kepuasan nasabah asuransi PT CLI(Y).
- $H_a: B_2 \neq 0$, Terdapat pengaruh signifikan antara Premi (X2) terhadap Kepuasan nasabah asuransi PT CLI (Y)

3. Hipotesis Gabungan X_1 dan X_2 terhadap Y

- $H_0: B_1 = B_2 = 0$, Tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan dan premi (X_1 dan X_2) terhadap kepuasan nasabah asuransi PT CLI (Y)
- $H_a: B_1 = B_2 \neq 0$, Ada pengaruh positif antar kualitas pelayanan dan premi terhadap kepuasan nasabah PT Chubb Life Insurance (Y)



DAFTAR PUSTAKA

A.Parasuraman. “Kalitas Pelayanan” 1998

Atep Adya Barata. “Manajemen Pelayanan Publik”. (Jakarta: LAN. 2003) h.27

Data personal PT. Chubb Life Insurance Bandar Lampung

Departemen Agama RI, Al-quran dan Terjemahannya, semarang: Kumudasmoro Grafindo, 1994, hlm. 156

Departemen Pendidikan Nasional “*Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*” Edisi keempat (Jakarta: PT. Gramedia Utama. 2011). h. 1045

Dr.Wirjono Prodjodikoro. “Hukum Asuransi di Indonesia”. Jakarta: (Pembimbing masa, 1976)

F Tjiptono. “Strategi Pemasaran” (Yogyakarta: Andi Offset. 2016)

Fandy Tjiptono. “Total Quality Management”. 2003.

Fandy Tjiptono “Strategi pemasaran”, Yogyakarta: Erlangga, 2008.

Husein Umar. “Riset pemasaran dan perilaku konsumen”. Jakarta : Pt.Gramedia, pustaka utama:2005

Ir. Muhammad Syakir Silla, AAJ, FIIS, “Asuransi Syariah” Jakarta : 2005

Junaedy Ganie. “ Hukum Asuransi Indonesia”. (Sinar Grafika.2013)

Junaedy Ganie. “Hukum Asuransi Indonesia” (Jakarta: PT. Sinar Grafika,2013)

M. M. Metwally. “Teori dan Model Ekonomi Islam” (PT: Bangkit Daya Insana. 1995)

M. Syakir Sula. “Konsep dan Operasional Asuransi Syariah” (Jakarta: PT. Gema Insan Press, 2001). h.25

Muhammad Syair Sula, AAJ. FIIS, “Asuransi Syariah” Jakarta : Gema Insani Press.

Muhammad Syakir Sula, AAJ. FIIS, “Asuransi Syariah”, Jakarta : Gema Insani, hlm. 28

Philip Kotler. “Manajemen Pemasaran”, Jakarta: Pt Prenhallindo: 2002.

Philip Kotler dan Kevin Lane Keller . “Manajemen pemasaran (Erlangga : 2007)

PT Chubb Life Insurance Cabang Bandar Lampung

Undang-Undang NO.2 tahun 1992 tentang usaha perasuransian

Widyaningsih,et.all., “Bank dan asuransi Islam di Indonesia” Jakarta (Prenada media,2005, hlm. 239

